

## CLAIMS

1. リモートメンテナンスシステムを利用したバックアップデータの提供方法 comprising :

クレーム情報を入力すること、  
クレーム情報から必要なバックアップデータの項目を生成すること、 and  
ユーザの製品にネットワークを介してアクセスし、前記バックアップデータ項目に該当する情報をユーザの製品から入手すること。

2. The method according to claim 1, further comprising:

前記ユーザの製品から入手した情報をクレーム対策担当所有の機器に通知すること。

3. The method according to claim 1, wherein 前記ユーザの製品はクレームの対象となった製品である。

4. The method according to claim 1, wherein 前記ユーザの製品は、クレームの対象となった製品と同じ機種 of 他のユーザの製品である。

5. The method according to claim 1, wherein 前記ユーザの製品は、クレームの対象となった製品と、クレームの対象となった製品と同じ機種 of 他のユーザの製品である。

6. The method according to claim 4, further comprising:

前記ユーザの製品から入手した情報を分析し、バックアップデータの項目毎に、平均値を生成すること。

7. The method according to claim 5, further comprising:

前記クレームの対象となった製品と同じ機種 of 他のユーザの製品から入手した情報を分析し、バックアップデータの項目毎に、平均値を生成すること。

8. The method according to claim 1, wherein 前記バックアップデータの項目には、コピー枚数が含まれる。

9. The method according to claim 1, wherein 前記バックアップデータの項目には給紙段別コピー枚数が含まれる。

10. The method according to claim 1, wherein 前記バックアップデータの項目には、画像濃度設定値が含まれる。

11. The method according to claim 1, wherein 前記バックアップデータの項目には、露光設定値が含まれる。

12. The method according to claim 1, wherein 前記バックアップデータの項目には、自動濃度調整設定値が含まれる。

13. The method according to claim 1, wherein 前記バックアップデータの項目には、ドラム帯電調整設定値が含まれる。

14. The method according to claim 1, wherein 前記バックアップデータの項目には、ネットワーク環境が含まれる。

15. リモートメンテナンスシステムを利用したバックアップデータの提供システム comprising :

クレーム情報を入手するクレーム情報入手部、

クレーム情報から必要なバックアップデータの項目を生成する項目生成部、

and

ユーザの製品にネットワークを介してアクセスし、前記バックアップデータ項目に該当する情報をユーザの製品から入手する情報入手部。

16. The system according to claim 15, further comprising:

前記ユーザの製品から入手した情報をクレーム対策担当所有の機器に通知する通知部。

17. The system according to claim 15, wherein 前記ユーザの製品はクレームの対象となった製品である。

18. The system according to claim 15, wherein 前記ユーザの製品は、クレームの対象となった製品と同じ機種その他のユーザの製品である。

19. The system according to claim 15, wherein 前記ユーザの製品は、クレームの対象となった製品と、クレームの対象となった製品と同じ機種その他のユーザの製品である。

20. The system according to claim 18, further comprising:

前記ユーザの製品から入手した情報を分析し、バックアップデータの項目毎に、平均値を生成する平均値生成部。

21. The system according to claim 19, further comprising:

前記クレームの対象となった製品と同じ機種その他のユーザの製品から入手した情報を分析し、バックアップデータの項目毎に、平均値を生成する平均値生成部。

22. A computer program product for リモートメンテナンスシステムを利用したバックアップデータの提供, comprising:

a computer-readable storage medium having computer-readable program code means embodied in said medium, said computer-readable program code means comprising:

computer readable program code means for クレーム情報を入手すること

computer readable program code means for クレーム情報から必要なバックアップデータの項目を生成すること、and

computer readable program code means for ユーザの製品にネットワークを介してアクセスし、前記バックアップデータ項目に該当する情報をユーザの製品から入手すること。

23. The computer program product according to claim 22, wherein said computer-readable program code means further comprising:

computer readable program code means for 前記ユーザの製品から入手した情報をクレーム対策担当所有の機器に通知すること。

24. The computer program product according to claim 22, wherein 前記ユーザの製品はクレームの対象となった製品である。

25. The computer program product according to claim 22, wherein 前記ユーザの製品は、クレームの対象となった製品と、クレームの対象となった製品と同じ機種その他のユーザの製品である。

26. The computer program product according to claim 24, wherein said computer-readable program code means further comprising:

computer readable program code means for 前記ユーザの製品から入手した情報を分析し、バックアップデータの項目毎に、平均値を生成すること。

27. The computer program product according to claim 25, wherein said computer-readable program code means further comprising:

computer readable program code means for 前記クレームの対象となった製品と同じ機種その他のユーザの製品から入手した情報を分析し、バックアップデータの項目毎に、平均値を生成すること